

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE DI INDONESIA
SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Serjana Hukum
Progrm Studi Ilmu Hukum**



OLEH

**KORNELIUS PASKALIS WARA
NIM: 2020110227**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM DAN SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS FLORES**

ENDE

2024

LEMBAR PERSETUJUAN
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI
JUAL BELI ONLINE DI INDONESIA

SKRIPSI

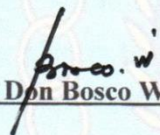
DISUSUN OLEH

KORNELIUS PASKALIS WARA
NIM. 2020110227

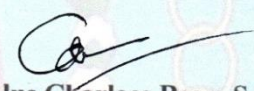
DISETUJUI

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II


Yohanes Don Bosco Watu, S.H.,M.H

NIDN: 0808087301



Karolus Charlaes Bego, S.H.,M.Sc

NIDN: 0804116801

MENGETAHUI:

**DEKAN FAKULTAS HUKUM
DAN SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS FLORES**

**KETUA PROGRAM STUDI
ILMU HUKUM
UNIVERSITAS FLORES**


Christina Bagenda, S.H.,M.H
NIDN : 0823036701


Hendrikus Haipon, S.H.,M.Hum
NIDN : 0812117801

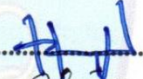
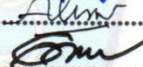



LEMBAR PENGESAHAN
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI
JUAL BELI ONLINE DI INDONESIA

SKRIPSI

Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi
Pada Hari/Tanggal : Kamis, 08 Agustus 2024

KORNELIUS PASKALIS WARA
NIM. 2020110227

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
DISAHKAN
DEWAN PENGUJI SKRIPSI :

- | | | | |
|--|--------------|--------|---|
| 1. Hendrikus Haipon, S.H.,M.Hum | (Ketua) | 1..... |  |
| 2. Maria Alberta Liza Quintarti, S.H.,M.Hum | (Sekretaris) | 2..... |  |
| 3. Agustinus F. Paskalino Dadi, S.Fil.,M.Hum | (Anggota) | 3..... |  |
| 4. Karolus Charlaes Bego, S.H.,M.Sc | (Anggota) | 4..... |  |
| 5. Yohanes Don Bosco Watu, S.H.,M.H | (Anggota) | 5..... |  |

MENGETAHUI

DEKAN FAKULTAS HUKUM
DAN SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS FLORES


CHRISTINA BAGENDA, S.H.,M.H

NIDN : 0823036701

KETUA PROGRAM STUDI
ILMU HUKUM
UNIVERSITAS FLORES


HENDRIKUS HAIPON, S.H.,M.Hum

NIDN : 0812117801

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala berkat dan rahmat-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis, maka dapatlah penulis menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa banyak sumbang pikiran, moril dan materil yang telah memotivasi penulis merampung karya ilmiah ini. Terlepas dari keterbatasan penulis untuk mengelaborasi kontribusi pemikiran dari semua pihak untuk merampungnya karya ilmiah ini, oleh karena itu rasa hormat dan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu penulis, sehingga pada kesempatan baik ini penulis menyampaikan terima kasih serta penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Dr. Laurentius D. Gadi Djou, Akt selaku Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Universitas Flores.
2. Dr. Willybrirdus Lanamana, M.M.A. selaku rektor Universitas Flores beserta jajarannya yang telah memberikan perhatian besar demi perkembangan pendidikan Universitas Flores.
3. Christina Bagenda, S.H.,M.H, selaku Dekan Fakultas Hukum dan Sosial Humaniora Universitas Flores.
4. Agustinus F. Paskalino Dadi, S.Fil.,M.Hu, selaku Wakil Dekan 1 Bidang Akademik.
5. Ernesta Arita Ari S.H.,M.Hum. selaku Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Keuangan, dan Kepegawaian.
6. Gratiana Sama S.Pd. M.Hum. selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan.
7. Hendrikus Haipon, S.H.,M.Hum, selaku Ketua Progam Studi Ilmu Hukum
8. Sumirahayu Sulaiman, S.H.,M.Hum, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum
9. Yohanes Don Bosco Watu, S.H.,M.H selaku dosen pembimbing I
10. Karolus Charlaes Bego, S.H.,M.Sc selaku dosen pembimbing II

11. Para Dosen yang telah mendidik dan membekali penulis selama mengikuti perkuliahan di Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Dan Sosial Humaniora Universitas Flores.
12. Seluruh staf Tata Usaha Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Dan Sosial Humaniora yang telah banyak berkorban untuk penulis dalam hal penyelesaian administrasi.
13. Semua rekan-rekan seperjuangan dan senasib yang selalu menjalin kebersamaan dan senantiasa memberi dorongan moril kepada penulis sejak awal hingga akhir kuliah.

Melalui doa dan harapan semoga amal dan budi baik yang diberikan oleh semua pihak kepada penulis agar selalu mendapat limpahan rahmat dan imbalan yang setimpal dari Yang Maha Kuasa, sehingga penulis dengan rela dan senang hati untuk menerima segala kritikan yang baik demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Akhirnya penulis serahkan semuanya kepada Tuhan Yang Maha Esa yang mempunyai kuasa dan kemuliaan akan memberikan seluruh jerih payah semuanya.

Ende, 22 Juli 2024

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kornelius Paskalis Wara
NIM : 2020110227
Fakultas : Hukum Dan Sosial Humaniora
Program Studi : Ilmu Hukum
Perguruan Tinggi : Universitas Flores

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah / Skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE DI INDONESIA”** Merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan oleh siapapun dalam memperoleh gelar sarjana di Perguruan Tinggi manapun.

Dengan demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebaik-baiknya dan di pergunakan sebagaimana mestinya.

Ende 22 Juli 2024


KORNELIUS PASKALIS WARA

LEMBARAN PERSEMBAHANAN

Karya ini kupersembahkan untuk:

1. Allah Yang Maha Kuasa
2. Bapak Blasius Bhali dan mama Paulina Uni yang telah bersusah payah, melahirkan, memelihara, membesarkan, dan mendidik penulis.
3. Saudara-saudaraku tercinta yang selalu mendorong penulis dalam penyelesaian karya skripsi ini.
4. Yang terkasih semua teman-teman yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Yang terkasih dan tersayang teman-teman Prodi Ilmu Hukum angkatan 2020
6. Almamater tercinta Universitas Flores

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	vi
LEMBARAN PERSEMBAHANAN	vii
DAFTAR ISI	viii
MOTTO	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Masalah	6
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Metode Penelitian	7
1.6 Lokasi Penelitian.....	11
1.7 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Perlindungan Hukum.....	12
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum	12
2.1.2 Tujuan Perlindungan Hukum.....	13
2.2 Konsumen	14
2.2.1 Pengertian Konsumen.....	14

2.2.2 Hak dan Kwajiban Konsumen	17
2.3 Pelaku Usaha.....	19
2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha	19
2.3.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	19
2.4 Jual Beli	20
2.4.1 Perjanjian Jual Beli.....	20
2.4.2 Terjadinya Perjanjian Jual Beli.....	21
2.5 Perdagangan Online atau E-Commerce	21
2.5.1 Pengertian Perdagangan Online atau E-commerce	21
2.5.2 Cara bertransaksi dalam perdagangan online atau E-Commerce	23
2.6 Shopee.....	23
 BAB III PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM	
TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE DITINJAU DARI UNDANG-	
UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG	
PERLINDUNGAN KONSUMEN	
	25
3.1 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen	25
3.2 Upaya Yang Dapat Dilakukan Konsumen dalam Mengajukan Gugatan Ganti	
Rugi	31
 BAB IV FAKTOR-FAKTOR YANG MENYEBABKAN TERJADINYA	
PELANGGARAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM	
TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE	
	39
BAB V PENUTUP	47
DAFTAR PUSTAKA	50

MOTTO

“kompetisi bukan hanya berdasarkan perlindungan terhadap konsumen, tapi semangat untuk kemajuan.”

By : Paskalis Wara

ABSTRAK

Kornelius Paskalis Wara Nim : 2020110227 Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Indonesia.

Perkembangan teknologi internet ini menimbulkan permasalahan baru di bidang hukum, khususnya hukum perlindungan konsumen. Transaksi jual beli melalui internet saat ini terutama di wilayah Hukum Negara Indonesia telah berkembang dengan pesat. Indonesia telah memiliki landasan hukumnya mengenai perlindungan konsumen yakni Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di samping masih adanya peraturan perundang-undangan lainnya mengatur hal yang sama. Pelaksanaan ketentuan-ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik harus diselaraskan dikarenakan sering membawa persoalan spesifik yang berkaitan tentang perlindungan konsumen pada transaksi perdagangan secara *online*. Oleh karena itu ketentuan-ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang relevan dengan transaksi elektronik harus diterapkan terhadap upaya perlindungan hak konsumen yang melekatkan transaksi perdagangan secara elektronik. Faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya pelanggaran hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online yaitu Wanprestasi yang dilakukan pelaku usaha menjadi penyebab utama kendala dalam perlindungan hukum terhadap konsumen dalam *e-commerce* dan Rendahnya pengetahuan konsumen mengenai aturan yang berlaku juga menyebabkan konsumen selalu menjadi diam dan tidak bersuara apabila menerima kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha. Bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh Pemerintah kepada konsumen dalam usahanya untuk mendapatkan perlindungan dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri tertera dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tetapi, perlindungan hukum terhadap konsumen tidak terlaksana. beberapa konsumen mengajukan keluhan untuk menuntut kompensasi atau ganti rugi terhadap pelaku usaha, namun pelaku usaha sama sekali tidak mengindahkan dan tidak bertanggungjawab untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen. Pelaku usaha juga tidak mendengarkan keluhan atau *complain* yang diajukan konsumen terhadapnya. Maka dapat dilihat bentuk perlindungan hukum yang diberikan konsumen, tidak dapat diperoleh oleh konsumen itu sendiri. Maka dari itu, diharapkan kepada seluruh pelaku usaha agar mempublikasikan foto produk yang sebenar-benarnya dengan penjelasan yang sesuai dengan keadaan produk tersebut, sesuai dengan produk tersebut sehingga konsumen tidak merasa tertipu.

Kata kunci : Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Online

ABSTRACT

Kornelius Paskalis Wara Nim: 2020110227 Thesis Title: Legal Protection for Consumers in Online Buying and Selling Transactions in Indonesia

The development of internet technology has given rise to new problems in the legal field, especially consumer protection law. Buying and selling transactions via the internet are currently growing rapidly, especially in the Indonesian jurisdiction. Indonesia already has a legal basis regarding consumer protection, namely Law of the Republic of Indonesia Number 8 of 1999 concerning consumer protection in addition to the existence of other statutory regulations regulating the same thing. The implementation of the provisions of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions must be harmonized because they often raise specific issues related to consumer protection in online trade transactions. Therefore, the provisions of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection which are relevant to electronic transactions must be applied to efforts to protect the rights of consumers who carry out electronic trading transactions. The factors that cause legal violations against consumers in online buying and selling transactions are: Default committed by business actors is the main cause of obstacles in legal protection for consumers in e-commerce and low knowledge of consumers regarding applicable regulations also causes consumers to always be silent and not speak out when receiving losses caused by business actors. The form of legal protection provided by the Government to consumers in its efforts to obtain protection from things that are detrimental to consumers themselves is stated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. However, legal protection for consumers is not implemented. Some consumers submit complaints to demand compensation or compensation from business actors, but business actors completely ignore and are not responsible for providing compensation or compensation to consumers. Business actors also do not listen to complaints or complaints submitted to them by consumers. So it can be seen that the form of legal protection provided by consumers cannot be obtained by the consumers themselves. Therefore, it is hoped that all business actors will publish actual product photos with explanations that are appropriate to the condition of the product, in accordance with the product so that consumers do not feel cheated.

Keywords: Legal Protection for Online Sellers